



2025

Relazione trimestrale

sull'**attività**  
del numero  
di pubblica  
utilità **1522**

Settembre - Ottobre - Novembre

# INDICE

**Che cos'è e come funziona il 1522** ..... 4

**A - Servizio nazionale, qualificato e gratuito di  
pronta assistenza e sostegno delle donne  
vittime di violenza maschile e di stalking** ..... 7

1. Chiamate in entrata
2. Durata chiamate e tempo medio di conversazione per chiamata
3. Tempo di attesa medio di trasferimento alle operatrici
4. Distribuzione delle chiamate
5. Contatti via chat
6. Tempo di risposta media alle chat
7. Distribuzione delle chat
8. Chiamate alla Rete antiviolenza effettuate dalle operatrici
9. Chi ha contattato il 1522
10. Regione di provenienza di chi contatta
11. Motivo di contatto
12. Modalità di conoscenza del numero 1522
13. Invii alla Rete antiviolenza
14. Organizzazione del gruppo di lavoro

# INDICE

<b>B - Servizi di monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche</b>	<b>52</b>
<b>C - Servizi di gestione e implementazione della infrastruttura tecnologica e dei canali informativi a supporto del numero di pubblica utilità 1522</b>	<b>54</b>
1. Gestione e implementazione dell'infrastruttura tecnologica	
2. Gestione e implementazione dei canali di comunicazione	
3. Gestione e aggiornamento della Mappatura 1522 del DPO	
<b>D - Servizi di comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione del sito web 1522.eu</b>	<b>58</b>

**Che cos'è e  
come funziona  
il 1522**



## Che cos'è e come funziona il 1522



Il **1522** è il numero nazionale di pubblica utilità del **Dipartimento per le Pari Opportunità** della **Presidenza del Consiglio dei Ministri**, gestito dal **Centro Veneto Progetti Donna ODV** in collaborazione con **Rel.Azioni Positive scs**, per sostenere e aiutare le **donne vittime di violenza di genere e stalking**, in linea con quanto definito all'interno della **Convenzione di Istanbul**.

È un servizio **gratuito**, attivo **24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno, su tutto il territorio nazionale, e risponde alle richieste relative alla violenza contro le donne e lo stalking. Si può accedere al servizio tramite telefono fisso o mobile componendo il numero 1522, o via chat, tramite il sito ([1522.eu](http://1522.eu)) e tramite app.

L'obiettivo del 1522 è favorire l'**emersione del fenomeno della violenza contro le donne e stalking**, garantendo un supporto qualificato, sempre disponibile, che possa ascoltare le richieste delle donne e orientarle verso i servizi territoriali competenti.

Contattando il 1522, si trova:

- ascolto immediato da parte di operatrici specializzate, formate e costantemente aggiornate;
- garanzia di anonimato e riservatezza;
- informazioni e orientamento verso i servizi presenti sul territorio (Centri antiviolenza (CAV), Case rifugio (CR), servizi socio-sanitari e legali);
- una prima consulenza psicologica o legale, quando necessaria;
- un supporto multilingue, per garantire accessibilità a chiunque: oltre all'italiano, le lingue garantite settimanalmente sono l'inglese, il francese, lo spagnolo, il tedesco e l'arabo, mentre su appuntamento si può accedere ad altre 9 lingue (albanese, persiano, algerino, siriano, siro-libanese, marocchino, egiziano, berbero, cinese).

Inoltre il 1522 svolge un ruolo fondamentale di collegamento tra chi chiama e la **Rete Nazionale di sostegno**, e in particolare con i servizi specializzati: **Centri antiviolenza** e **Case rifugio**. Grazie alla Mappatura ufficiale della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Pari Opportunità, aggiornata periodicamente, infatti, le operatrici possono indirizzare le donne verso i Centri antiviolenza e i servizi territoriali più vicini, perché possano trovare un percorso di fuoriuscita dalla violenza.

Nei casi di **urgenza** e su richiesta di chi chiama, il 1522 può anche attivare la collaborazione con le **Forze dell'Ordine**, supportando e facilitando una risposta tempestiva nelle situazioni di emergenza.



Servizio nazionale,  
**qualificato** e  
**gratuito di pronta  
assistenza** e  
**sostegno** delle  
donne vittime di  
violenza maschile e  
di stalking

# Servizio nazionale, qualificato e gratuito di pronta assistenza e **sostegno delle donne vittime di violenza maschile e di stalking**

Il numero di pubblica utilità 1522 ha il primario obiettivo di **fornire informazioni** precise e di **orientare** in modo puntuale l'utenza verso i servizi presenti sul territorio nazionale, capaci di accogliere e di fornire adeguato supporto per superare condizioni di violenza, disagio, malessere e grave emergenza.

A un secondo livello, vengono inoltre implementati la **gestione delle richieste di trasferimento** delle utenti da un territorio all'altro e l'invio ai servizi competenti in un'ottica di lavoro multi-agenzia, così come richiamato dalla Convenzione di Istanbul.

La presente Relazione riporta l'**analisi dei contatti pervenuti al numero 1522**, nel corso del trimestre di attività relativo ai mesi di **settembre, ottobre, novembre 2025**.

La Relazione fa riferimento alle statistiche estratte da:

- **Centralino telefonico 1522;**
- **Chat** (sito e App);
- **Database** utilizzato dalle operatrici del 1522 per inserire, in forma anonima, le informazioni sull'utenza e i motivi del contatto (di seguito *Database 1522*).

Rispetto a quest'ultimo, è necessario precisare che le chiamate o le chat interrotte e/o prive di contenuto **non sono incluse**; pertanto, non vi è una corrispondenza tra numero di chiamate/chat ricevute e il numero di schede inserite in database.

Inoltre, è importante considerare che, a causa della delicatezza delle situazioni e della metodologia adottata dalle operatrici del 1522 che **rispetta la privacy**, i tempi e i desideri delle donne, **non è sempre possibile rilevare tutti i dati**. Le conversazioni (telefoniche o via chat) non sono infatti delle interviste di raccolta dati, ma dei momenti **per ascoltare senza giudizio l'utenza** e fornire informazioni utili. Si consideri che nell'elaborazione delle statistiche e nella creazione dei grafici si tiene conto del solo valore rilevato.

1. Chiamate  
**in entrata**



## 1. Chiamate in entrata



Le chiamate che giungono al Centralino telefonico 1522 si distinguono in **3 categorie**:

- **chiamate entrate in coda.** Include le chiamate in cui l'utenza, dopo aver ascoltato il messaggio di benvenuto e selezionato una delle lingue disponibili: a) viene messa in contatto con un'operatrice; b) chiude la chiamata mentre è in attesa di parlare con un'operatrice; c) opta per lasciare un messaggio in segreteria; d) non riesce a parlare con un'operatrice.
- **chiamate in blacklist.** Si riferisce alle chiamate provenienti da numeri telefonici dai quali in maniera ricorrente vengono fatte chiamate di “molestia” o di “scherzo” e che il Centralino “blocca” automaticamente;
- **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto.** Si tratta delle chiamate che l'utente interrompe durante l'ascolto del messaggio informativo iniziale.

Il Servizio 1522 **è attivo 24 ore su 24**, tutti i giorni dell'anno. Gli orari in cui il Servizio 1522 viene garantito in lingue diverse dall'italiano sono:

- **Inglese**, dal lunedì al venerdì, ore 8:00-20:00;
- **Franceso**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-14:00;
- **Spagnolo**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-14:00;
- **Arabo**, dal lunedì al venerdì, ore 10:00-12:00;
- **Tedesco**, lunedì, mercoledì, venerdì, ore 10:00-12:00.

**Su appuntamento** si può accedere ad **altre 9 lingue** (albanese, persiano, algerino, siriano, siro-libanese, marocchino, egiziano, berbero, cinese).

## 1. Chiamate in entrata



Nel trimestre di riferimento le **chiamate totali** ricevute dal 1522 sono state **36.470**, con un **aumento del 5,3%** rispetto al trimestre precedente (giugno-luglio-agosto 2025) in cui erano state 34.620. Di queste, il **52%** è rappresentato da **chiamate entrate in coda**, il **28%** di **chiamate chiuse nel messaggio di benvenuto** e il **20%** di **chiamate in blacklist**.

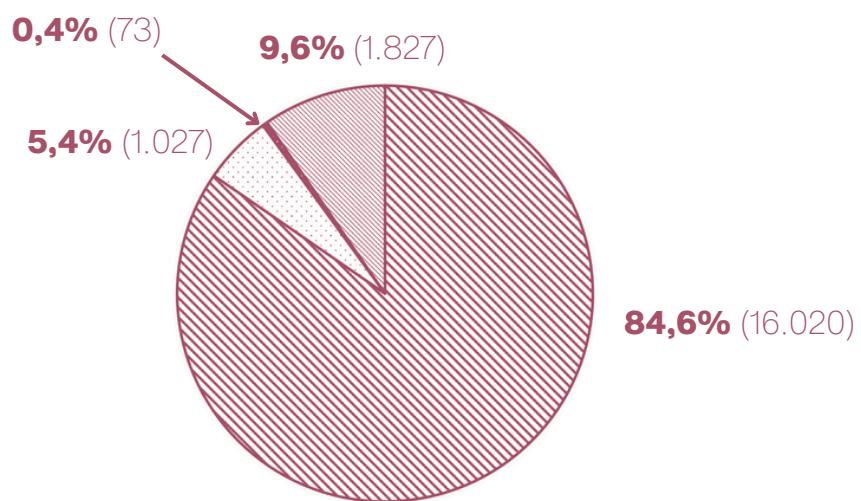
<b>Periodo: Settembre - Ottobre - Novembre</b>	
<b>Numero chiamate entrate in coda</b>	<b>18.947</b>
Numero chiamate risposte	16.020
Numero chiamate non risposte	1.027
Numero chiamate in segreteria	73
Chiuse durante l'attesa in coda	1.827
<b>Numero chiamate in blacklist</b>	<b>7.303</b>
<b>Chiamate chiuse nel corso del messaggio di benvenuto</b>	<b>10.220</b>
<b>Totale</b>	<b>36.470</b>

Fonte: Centralino 1522

## 1. Chiamate in entrata

Analizzando la ripartizione delle sole chiamate entrate in coda (18.947), hanno **ricevuto risposta l'84,6%** delle chiamate; l'**9,6%** delle chiamate è stato **interrotto dall'utenza** durante l'attesa; il **5,4% non ha ricevuto risposta** e lo **0,4%** si è conclusa con un **messaggio in segreteria**.

### Ripartizione chiamate entrate in coda



- Numero chiamate risposte
- Numero chiamate in segreteria
- Chiuse durante l'attesa in coda
- Numero chiamate non risposte

Fonte: Centralino 1522

2. **Durata** chiamate  
e **tempo medio** di  
**conversazione**  
per chiamata



3. Tempo di  
**attesa** medio di  
**trasferimento**  
**alle operatrici**



2. **Durata** chiamate  
e **tempo medio** di  
**conversazione**   
per chiamata

La risposta fornita da parte delle operatrici è **personalizzata per ciascuna chiamata**; la durata delle chiamate pertanto **è molto variabile**.

<b>Durata totale chiamate</b>	1.654h 54m 56s
<b>Tempo medio di conversazione per chiamata</b>	06m 21s

Fonte: Centralino 1522

3. Tempo di  
**attesa** medio di  
**trasferimento**   
**alle operatrici**

Il tempo che l'utenza attende prima di essere trasferita ad un'operatrice è, in media, di **50 secondi**.

## 4. Distribuzione delle **chiamate**



## 4. Distribuzione delle **chiamate**



I giorni della settimana con un maggior numero di chiamate risultano essere il **lunedì**, il **giovedì** e il **venerdì**. Gli orari con maggiore afflusso di chiamate risultano essere quelli tra le 10 e le 19.

In linea con le rilevazioni degli anni precedenti, nei giorni a ridosso della **Giornata internazionale contro la violenza sulle donne** il flusso di chiamate è notevolmente più sostenuto, con picchi di **quasi 800 chiamate** in entrata nella **giornata del 25 novembre**, a fronte di una **media giornaliera del trimestre di 317 chiamate** (entrambi questi dati sono da intendersi al netto delle chiamate finite in blacklist).

Nella Tabella 1 che segue, la riga "**ora**" riporta le ore **dalle 00:00 alle 23:59** della giornata, mentre la colonna "**giorno**" indica il giorno della settimana. Il dato delle singole celle dunque è la somma di tutte le chiamate arrivate al Servizio 1522 nel trimestre di riferimento incrociando il giorno della settimana e l'orario di arrivo.

Nella Tabella 2 le chiamate sono suddivise per quattro **fasce orarie** (6:00-12:00; 12:00-18:00; 18:00-24:00; 24:00-6:00) e **giorno** della settimana.

Le tabelle sono riportate nelle pagine seguenti.

## 4. Distribuzione delle chiamate



**Tabella 1**

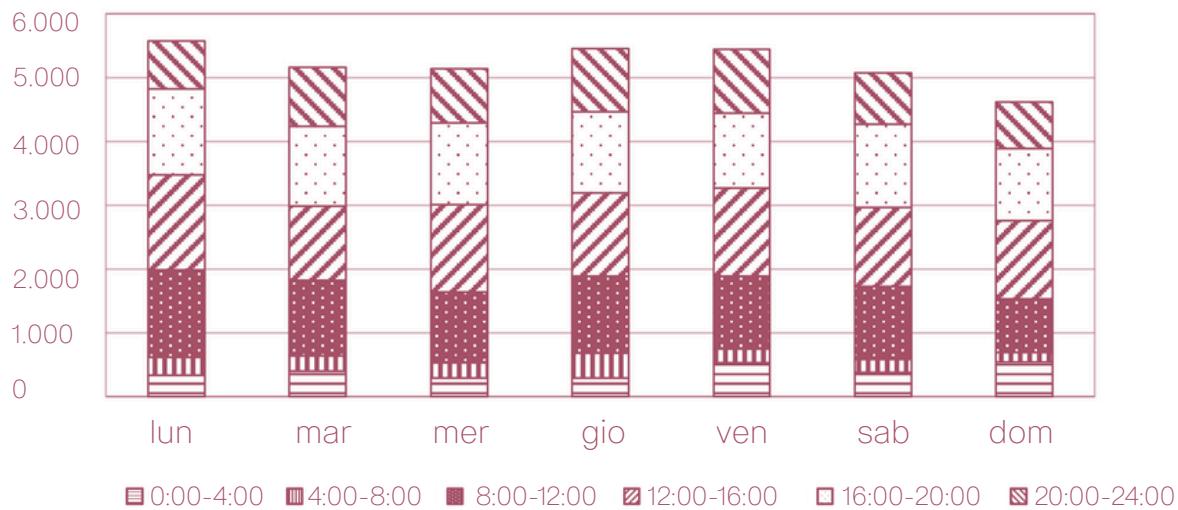
Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	335	399	289	289	527	378	540	2.757	<b>7,6</b>
4:00 - 8:00	284	242	242	392	225	207	155	1.747	<b>4,8</b>
8:00 - 12:00	1.365	1.187	1.109	1.207	1.136	1.138	836	7.978	<b>21,9</b>
12:00 - 16:00	1.494	1.166	1.366	1.311	1.385	1.246	1.235	9.203	<b>25,2</b>
16:00 - 20:00	1.345	1.250	1.291	1.271	1.168	1.304	1.120	8.749	<b>24,0</b>
20:00 - 24:00	757	914	846	985	1.003	800	731	6.036	<b>16,5</b>
<b>Tot</b>	<b>5.580</b>	<b>5.158</b>	<b>5.143</b>	<b>5.455</b>	<b>5.444</b>	<b>5.073</b>	<b>4.617</b>	<b>36.470</b>	<b>100</b>

Fonte: Centralino 1522

## 4. Distribuzione delle chiamate

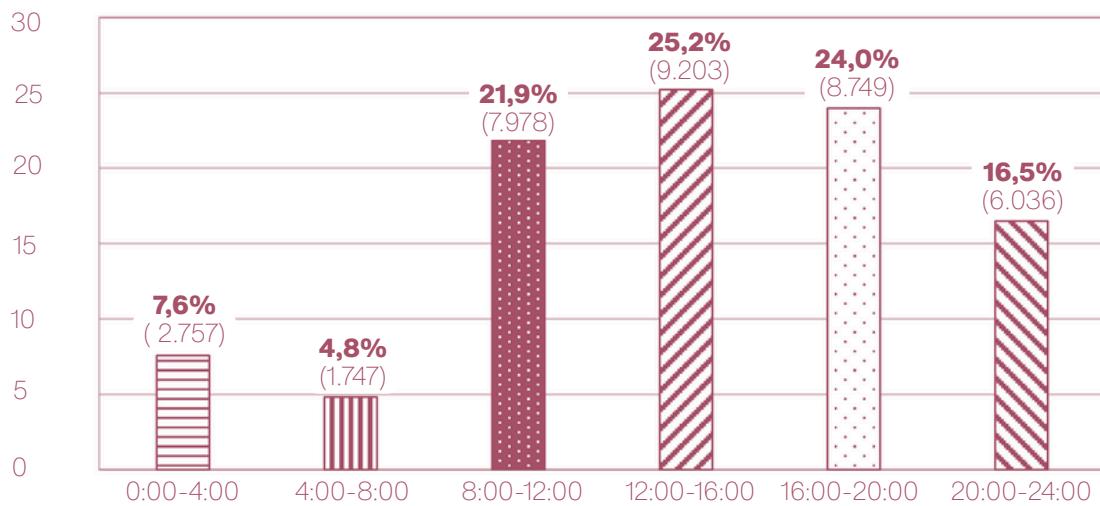


### Distribuzione chiamate per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Centralino 1522

### Distribuzione chiamate per fascia oraria (in percentuale)



Fonte: Centralino 1522

## 4. Distribuzione delle chiamate



### Distribuzione chiamate per ora e singolo giorno della settimana

**Lunedì****Martedì****Mercoledì****Giovedì**

## 4. Distribuzione delle chiamate

**Venerdì****Sabato****Domenica****Totale**

Fonte: Centralino 1522

# 5. Contatti via **chat**



## 5. Contatti via **chat**



La Chat è **LiveHelperChat**, ampiamente riconosciuta e collaudata nel panorama internazionale, specificamente progettata per garantire comunicazioni in tempo reale in modo **sicuro** e **anonimo**.

La chat è disponibile su **Apple App Store** e **Google Play Store**. Può essere utilizzata anche direttamente sul sito 1522.eu, sia cliccando su “**Parla con noi in chat**” nella home, sia tramite il **pulsante blu** posizionato in basso a destra, facilmente identificabile grazie all’icona. Nella Tabella che segue viene riportato il **numero di contatti via chat arrivati al 1522** nel trimestre di riferimento, suddivisi per numero di chat giunte mediante App e sito. Per “**contatto**” via chat si intende **ogni conversazione avviata** e non il singolo messaggio inviato all’interno della conversazione.

N. Chat App	889
N. Chat sito	6.357
<b>Totale Chat</b>	<b>7.246</b>

Fonte: Statistics LiveHelperChat

# 6. **Tempo di risposta** media alle **chat**



## 6. Tempo di risposta media alle chat



L'**81%** delle chat riceve risposta **entro 20 secondi**. Nel complesso, al **95%** delle chat viene dato riscontro da parte delle operatrici **entro 1 minuto**.

Entro i 20 secondi	81%	5.869
Entro i 60 secondi	14%	1.015
Oltre i 60 secondi	5%	362
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>7.246</b>

Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle **chat**



## 7. Distribuzione delle **chat**



La distribuzione dei contatti via chat presenta delle **caratteristiche peculiari** rispetto al canale della telefonata. Nel trimestre di riferimento, la giornata in cui mediamente giungono maggiori contatti via chat risulta essere il **martedì**. Le **ore serali** sono quelle in cui i contatti chat **si intensificano**, con un numero rilevante di contatti in aumento a partire dalle ore **20:00**.

Nella Tabella 1 che segue, la riga "**ora**" riporta le ore dalle **00:00 alle 23:59** della giornata, mentre la colonna "**giorno**" indica il giorno della settimana. Il dato delle singole celle dunque è la somma di tutti i contatti via chat arrivati al Servizio 1522 nel trimestre di riferimento incrociando il giorno della settimana e l'orario di arrivo.

Nella Tabella 2 le chat sono suddivise per quattro **fasce orarie** (6:00-12:00; 12:00-18:00; 18:00-24:00; 24:00-6:00) e **giorno** della settimana.

Le tabelle sono riportate nelle pagine seguenti.

## 7. Distribuzione delle **chat**


**Tabella 1**

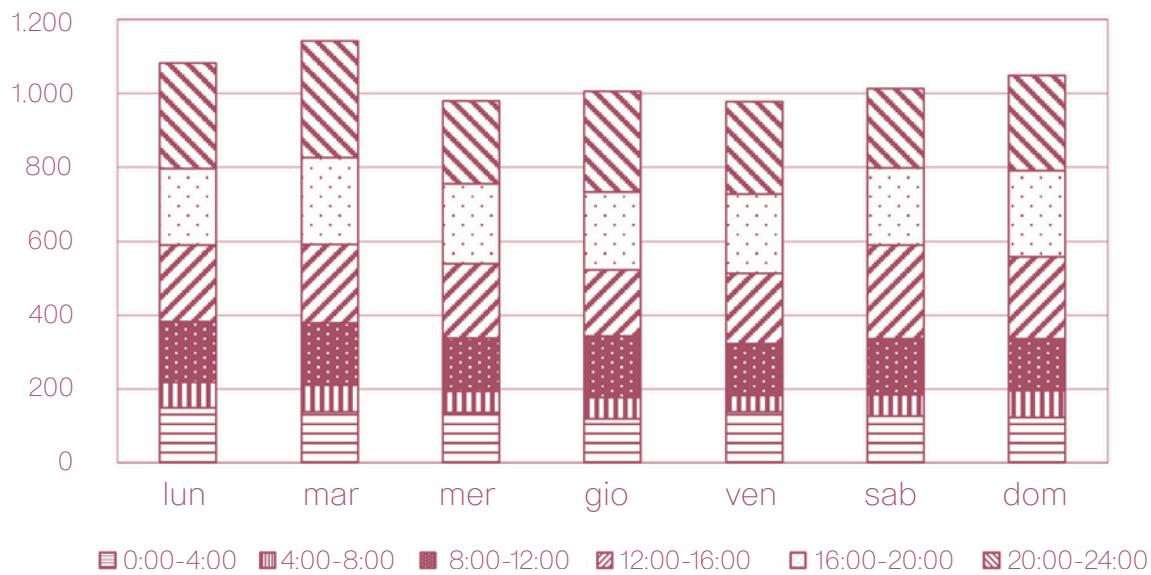
Fascia oraria	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Tot	%
0:00 - 4:00	149	139	136	120	138	127	123	932	<b>12,9</b>
4:00 - 8:00	69	73	58	58	46	58	73	435	<b>6,0</b>
8:00 - 12:00	164	167	145	166	139	151	141	1.073	<b>14,8</b>
12:00 - 16:00	207	212	201	178	190	253	222	1.463	<b>20,2</b>
16:00 - 20:00	207	235	215	211	214	210	233	1.525	<b>21,0</b>
20:00 - 24:00	286	315	224	272	250	214	257	1.818	<b>25,1</b>
<b>Tot</b>	<b>1.082</b>	<b>1.141</b>	<b>979</b>	<b>1.005</b>	<b>977</b>	<b>1.013</b>	<b>1.049</b>	<b>7.246</b>	<b>100</b>

Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle **chat**

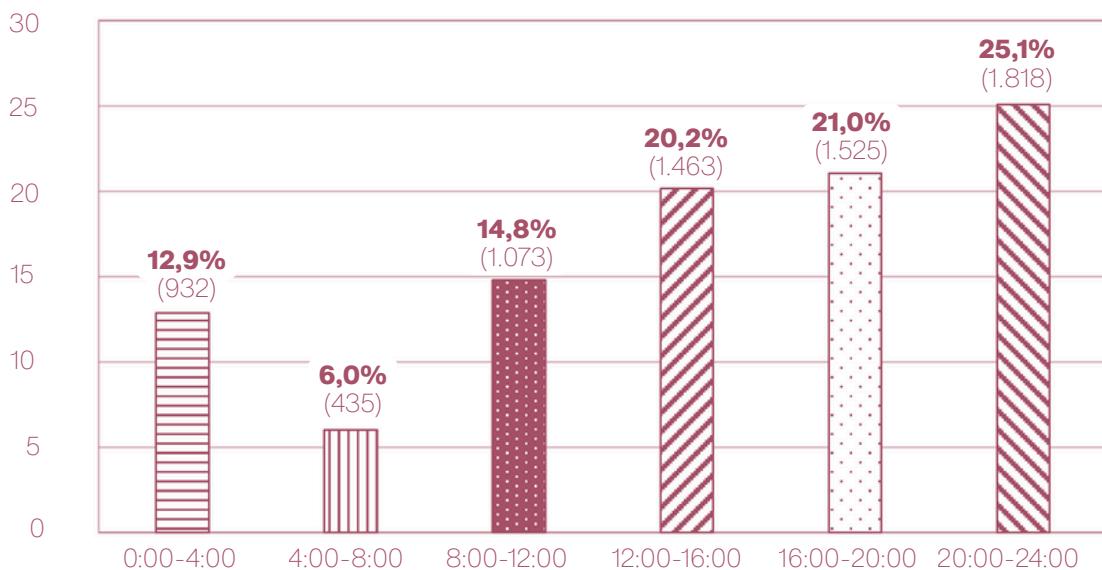


### Distribuzione chat per fascia oraria e giorno della settimana



Fonte: Statistics LiveHelperChat

### Distribuzione chat per fascia oraria in percentuale

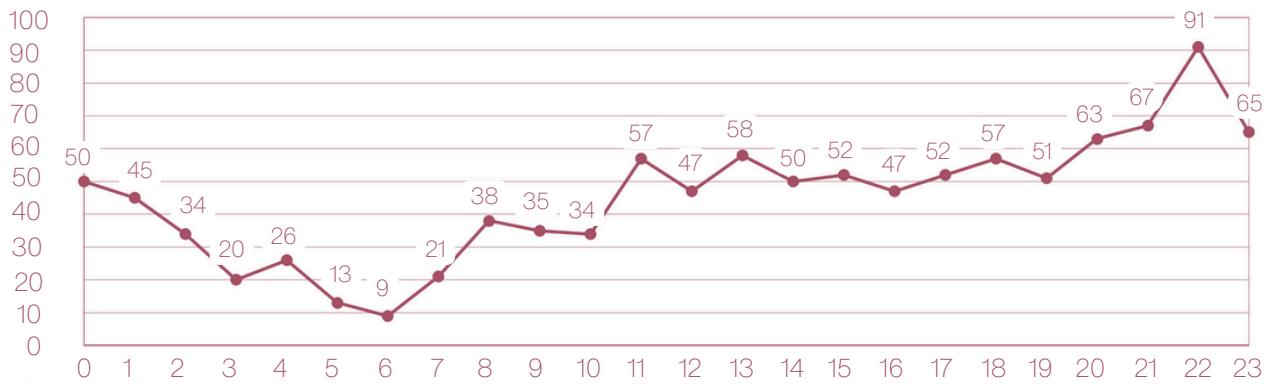


Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle **chat**

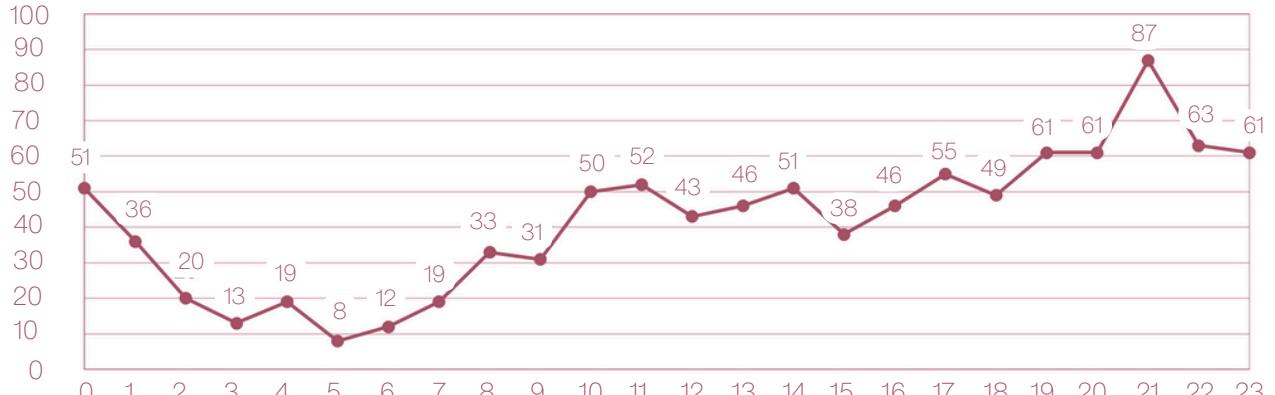


### Distribuzione chat per ora e singolo giorno della settimana

**Lunedì****Martedì****Mercoledì**

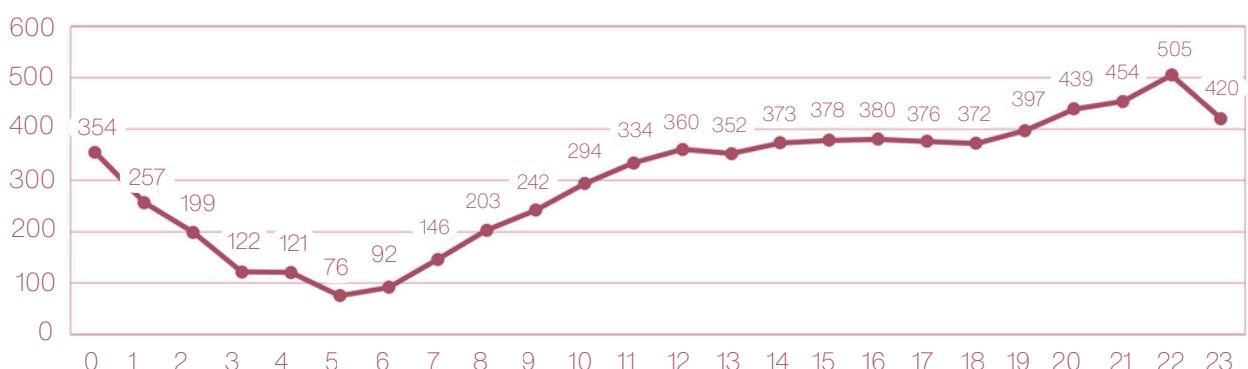
Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle **chat**

**Giovedì****Venerdì****Sabato**

Fonte: Statistics LiveHelperChat

## 7. Distribuzione delle **chat**


**Domenica****Totale**

Fonte: Statistics LiveHelperChat

**8. Chiamate alla  
Rete antiviolenza**  
effettuate dalle  
operatrici

**8. Totale chiamate alla Rete antiviolenza effettuate dalle operatrici**



Le operatrici, oltre a rispondere all'utenza che contatta il 1522 via telefono e via chat, **possono effettuare chiamate verso l'esterno** per motivi collegati all'aggiornamento della mappatura dei Servizi antiviolenza; **per agevolare il trasferimento telefonico diretto dell'utenza** verso il servizio antiviolenza desiderato; per le **chiamate di emergenza**.

In totale le operatrici hanno effettuato **163 chiamate verso l'esterno**. Il dato, che nel trimestre precedente si presentava più consistente (1.382), era collegato al primo aggiornamento sistematico della Mappatura 1522.

# 9. Chi ha contattato il 1522

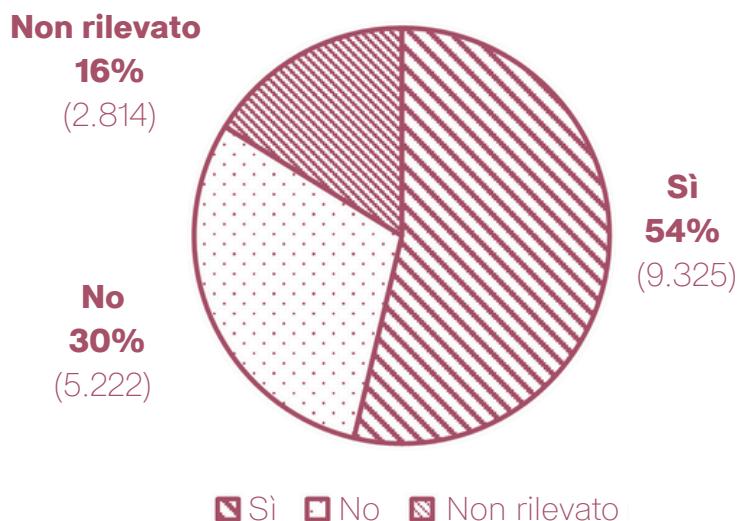


## 9. Chi ha contattato il 1522



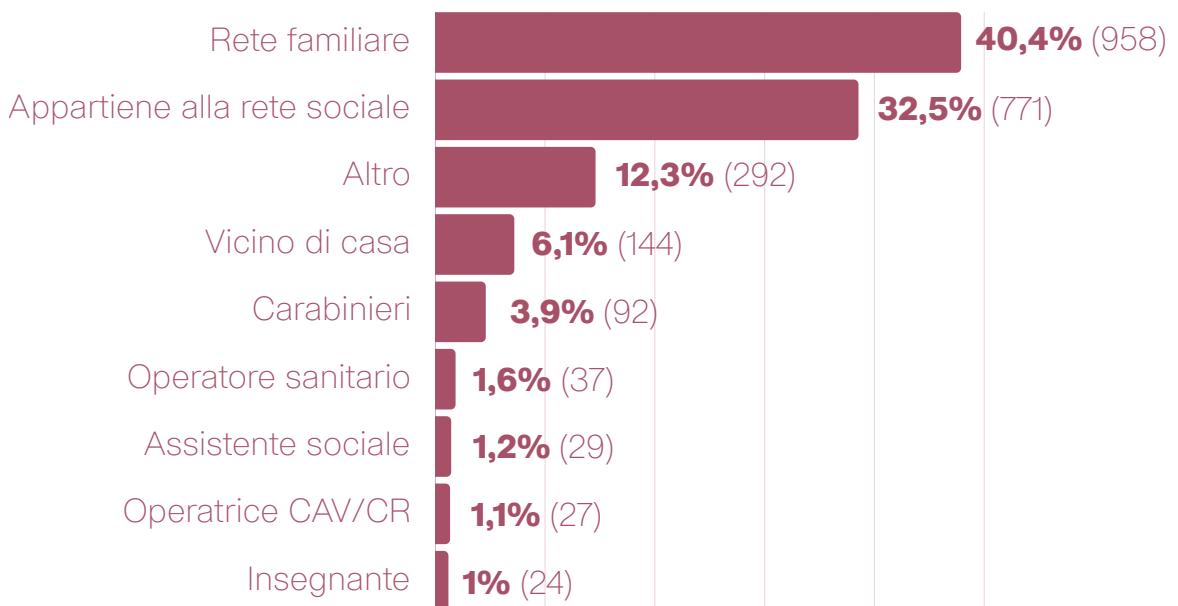
Nel trimestre di riferimento, poco più della metà di tutti i contatti ricevuti provengono da “**vittime**” che hanno contattato il Servizio 1522 per **chiedere aiuto per sé**, per un totale di **9.325 contatti**.

### Chi contatta è vittima?



Fonte: Database 1522

Nei casi in cui è stato possibile rilevare questa informazione, oltre alle vittime, la platea di soggetti che contatta il Servizio 1522 include, nell’ordine, componenti della rete familiare, della rete sociale, vicini di casa, forze dell’ordine, operatori/trici sanitari/e.



Fonte: Database 1522

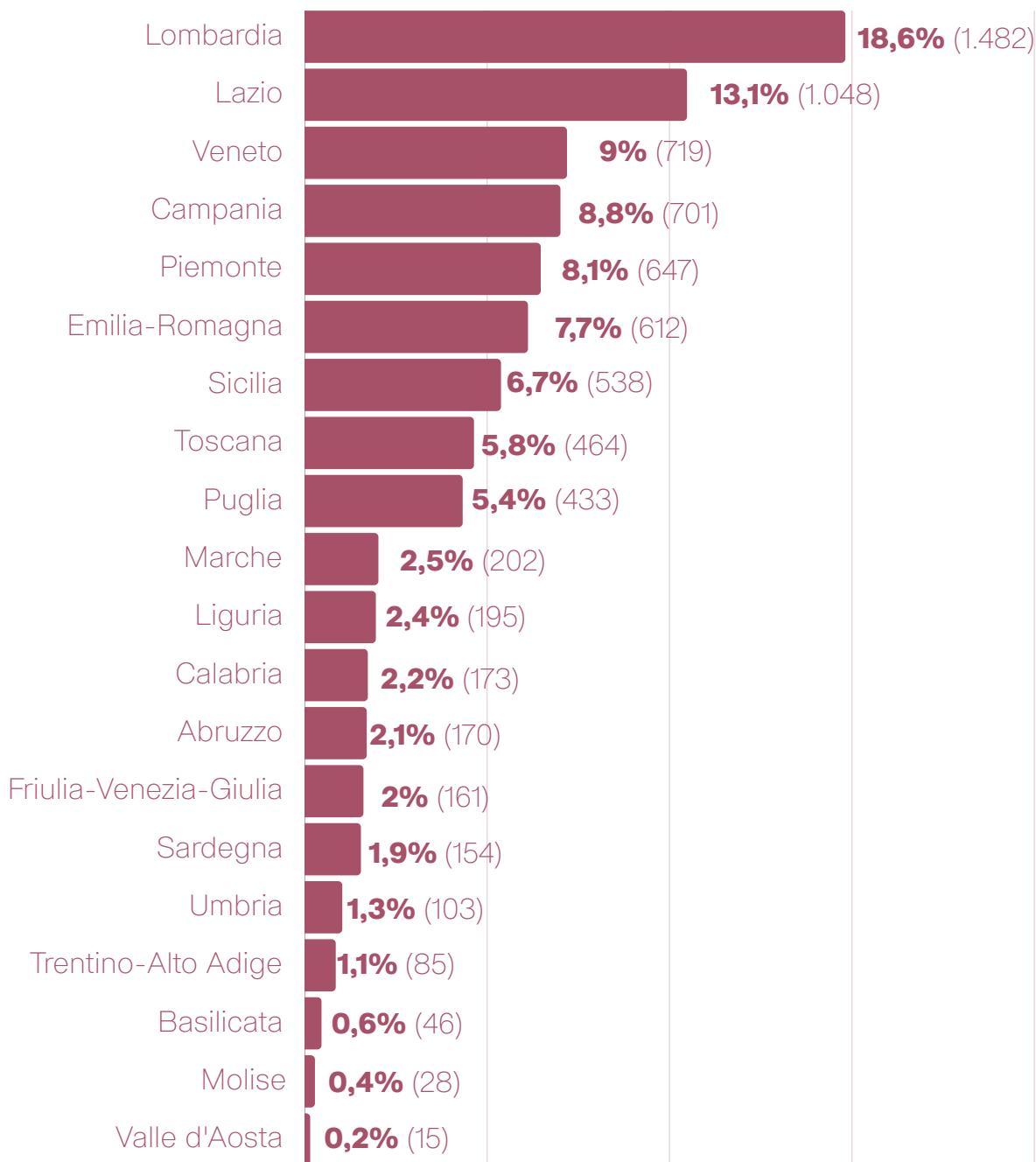
**10. Regione di  
provenienza di  
chi contatta**



## 10. Regione di provenienza di chi contatta



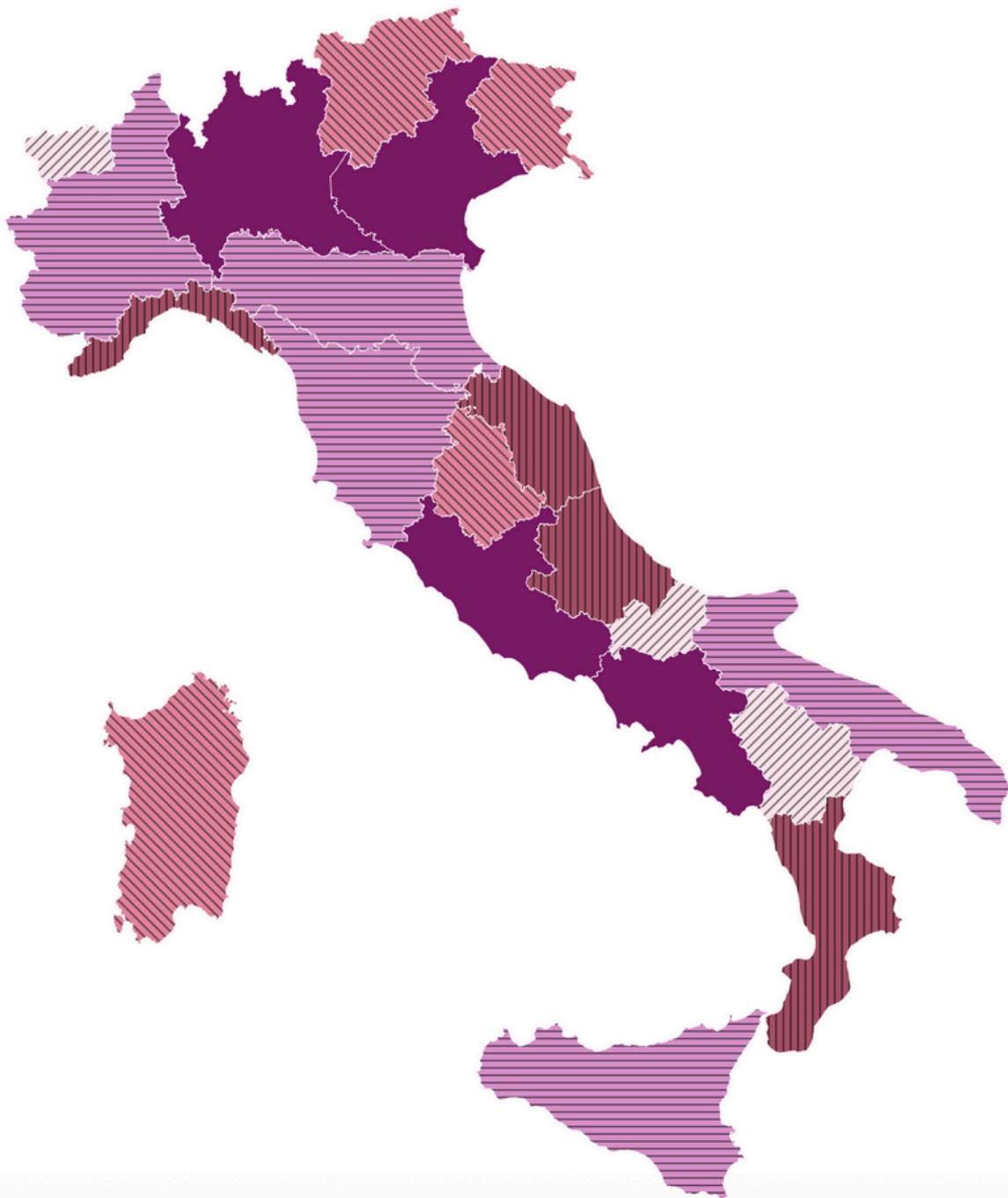
Nei casi in cui è stato possibile rilevare questa informazione, le Regioni da cui provengono la maggior parte dei contatti al Servizio 1522 sono, nell'ordine, la **Lombardia**, il **Lazio**, il **Veneto** e la **Campania**.



10. **Regione di provenienza** di chi contatta



< 1,1    1,1–2,1    2,1–5,4    5,4–8,5    ≥ 8,5



Fonte: Database 1522

# 11. Motivo di contatto



## 11. Motivo di contatto



Per “**motivi di contatto validi**” si intendono i contatti da parte di utenti e/o vittime che hanno contattato il 1522 per ragioni congrue rispetto al servizio fornito. Per motivi validi si intendono:

- Richiesta di aiuto vittima di violenza;
- Richiesta di aiuto vittima di stalking;
- Segnalazione di un caso di violenza;
- Richiesta di aiuto per discriminazione;
- Emergenza;
- Informazioni giuridiche;
- Informazioni sul servizio 1522;
- Informazioni per professionisti sulle procedure da adottare in caso di violenza;
- Consulenza;
- Informazioni sui Centri antiviolenza;
- Chiamate fuori target;
- Responsabilità giuridica degli/delle operatori/trici dei servizi pubblici;
- Segnalazione disfunzione servizi pubblici/privati;
- Segnalazione su media;
- Disagio psichico.

Per **contatti non validi** si intendono i contatti pervenuti al 1522 per i seguenti motivi:

- scherzi;
- molestie;
- chiamate errate.

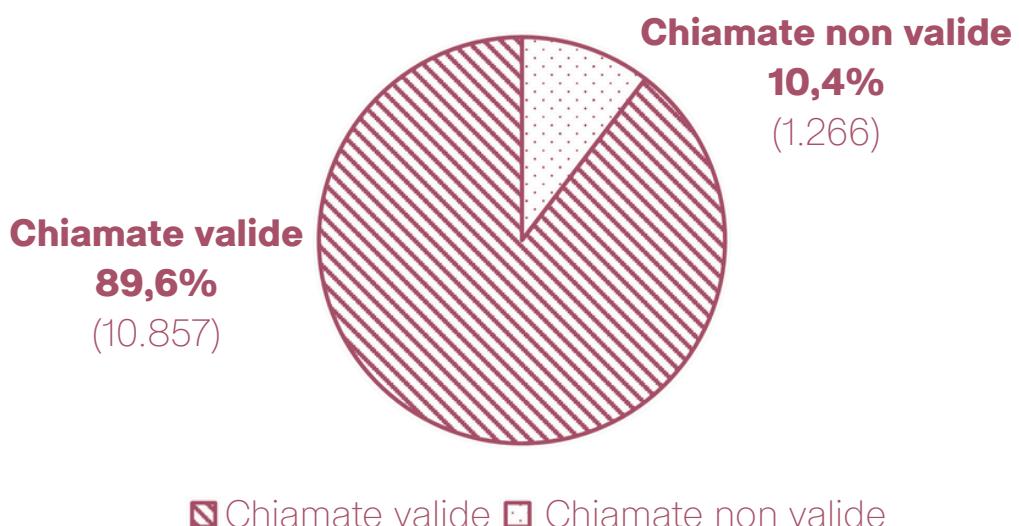
Analizzando le ragioni per cui le persone si rivolgono al 1522, sia via telefono sia via chat, emerge come prevalente la “**richiesta di aiuto vittima di violenza**”. Per le chiamate, il secondo principale motivo di contatto è la richiesta di “**informazioni sui Centri antiviolenza**”, mentre per le chat è la richiesta di “**informazioni sul Servizio 1522**”. Per entrambi i canali (telefono e chat) è rilevante la quota di “**chiamate fuori target**” e di “**disagio psichico**”. In entrambi i casi i termini si riferiscono ai contatti che non rientrano nell'ambito di competenza del Servizio 1522, ma che contengono richieste di aiuto o orientamento ad altri servizi o sono espressione di un malessere o di disagio psicologico.

## 11. Motivo di contatto



### Chiamate per motivi validi e non validi

Nel trimestre di riferimento, le chiamate di cui è stato possibile rilevare il motivo sono state **12.123** (su un **totale di 16.020** chiamate risposte dalle operatrici del Servizio 1522). Tra queste, **10.857** sono state le chiamate effettuate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **1.266** le chiamate effettuate per **motivi non validi**.



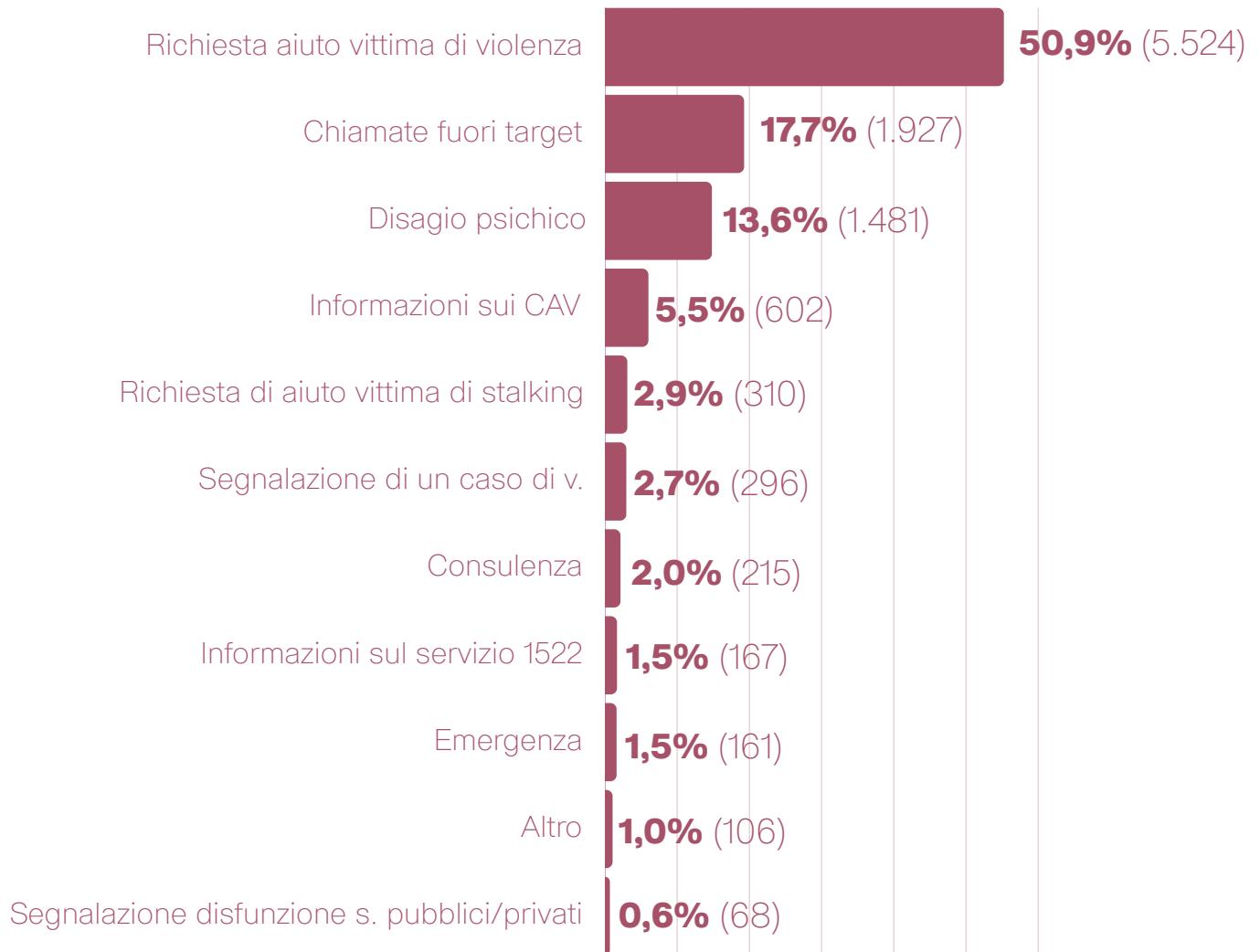
Fonte: Database 1522

Rispetto al trimestre precedente, la percentuale di chiamate valide **è aumentata** dall'83,9% all'**89,6%**.

## 11. Motivo di contatto



### Chiamate per motivi validi

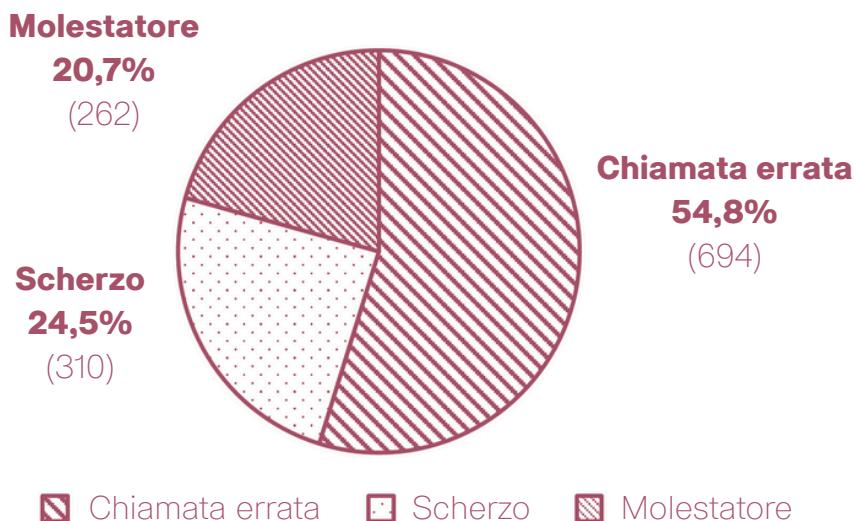


Fonte: Database 1522

## 11. Motivo di contatto

Rispetto al trimestre precedente, risulta in leggero aumento la percentuale di chiamate “**fuori target**” (17,7% rispetto a 14,6%), di chiamate per motivi di “**disagio psichico**” (13,6% rispetto a 10,8%) e di chiamate motivate dalla richiesta di “**informazioni sui Centri antiviolenza**” (5,5% rispetto a 4,6%).

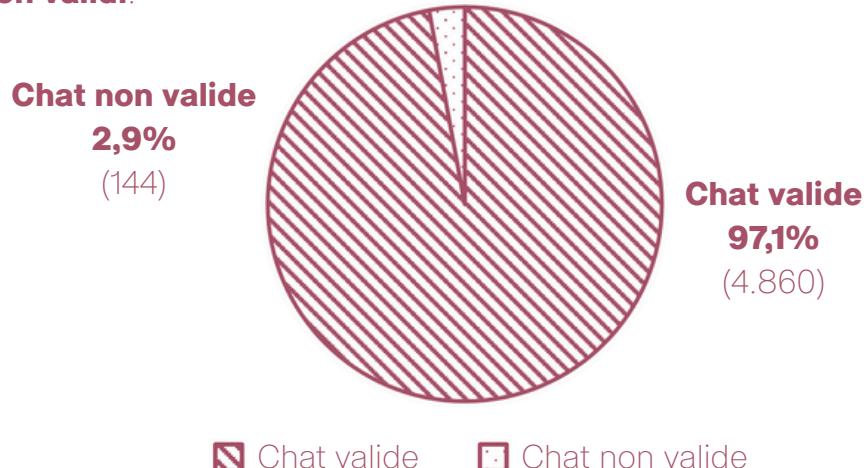
### Chiamate per motivi non validi



Fonte: Database 1522

### Chat per motivi di contatto validi e non validi

Nel trimestre di riferimento, le chat di cui è stato possibile rilevare il motivo sono state **5.004** (su un totale di 7.246 chat avviate). Tra queste, **4.860** sono state le chat avviate per **motivi** rientranti tra quelli considerati **validi**, mentre sono state **144** le chat avviate per **motivi non validi**.

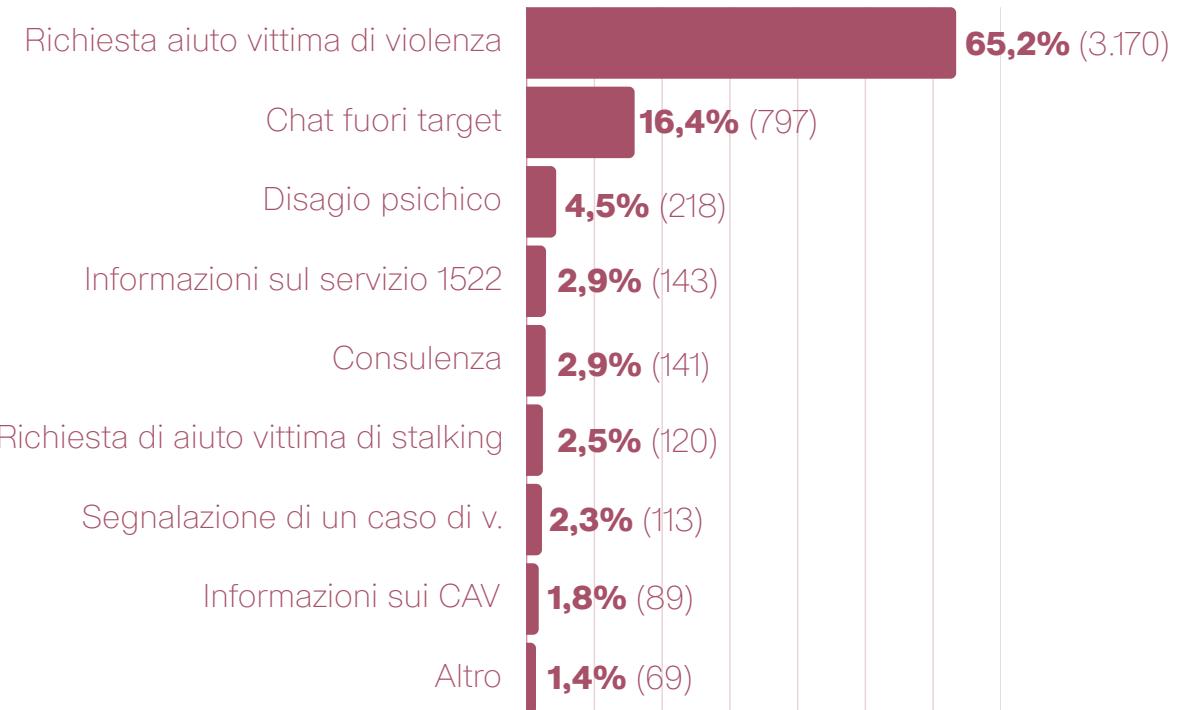


Fonte: Database 1522

## 11. Motivo di contatto

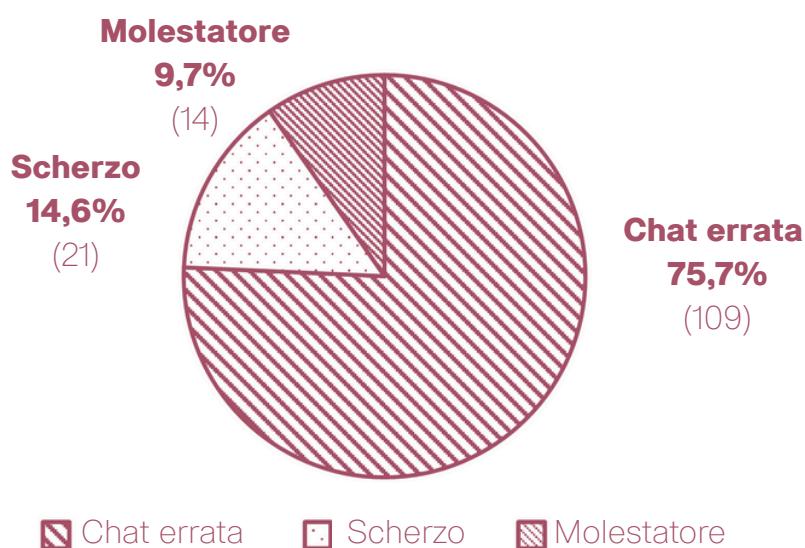


### Chat per motivi validi



Fonte: Database 1522

### Chat per motivi non validi



Fonte: Database 1522

# 12. Modalità di **conoscenza** del numero 1522

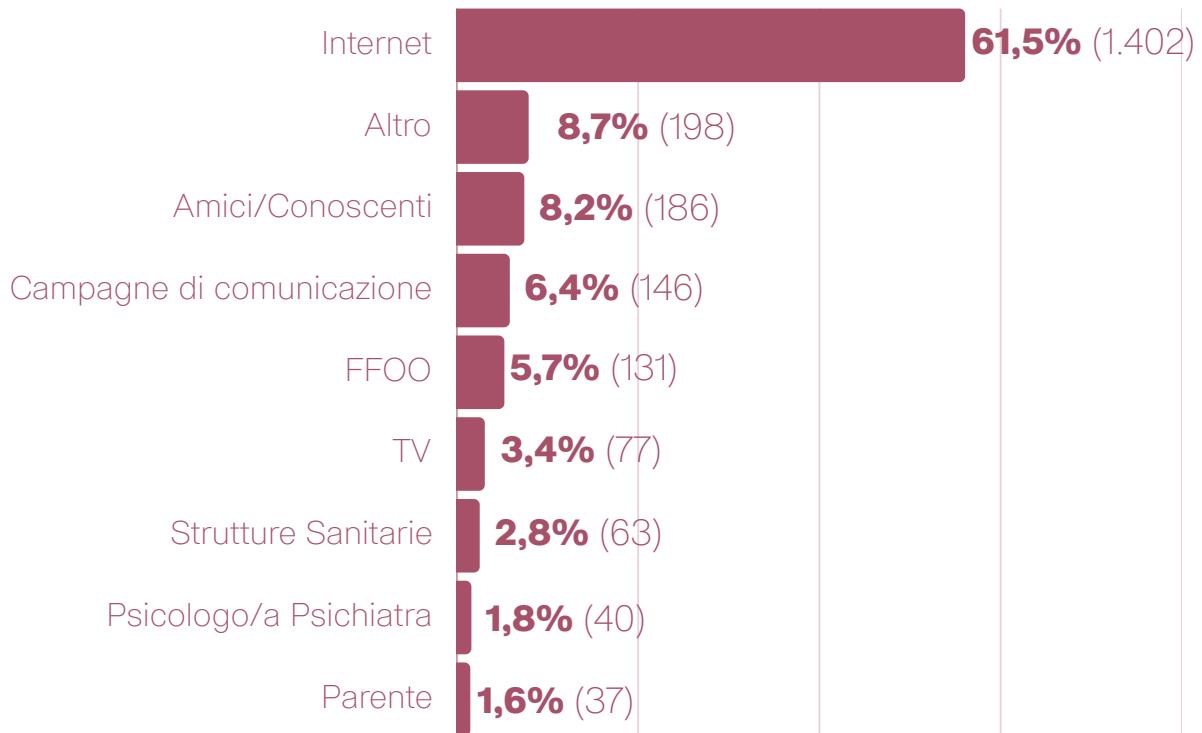


## 12. Modalità di conoscenza del numero 1522



I dati forniscono informazioni sui canali attraverso i quali l'utenza è venuta a conoscenza del servizio 1522. Come nel trimestre precedente, **internet** risulta svolgere un ruolo fondamentale nella diffusione del Servizio, mentre aumenta il peso della **rete amicale** e delle **campagne di comunicazione**.

La voce “**Altro**”, che rappresenta il **6%** delle situazioni, include nell’ordine parenti, social media, servizio pubblico, scuola, stampa, luogo di culto, consultori.



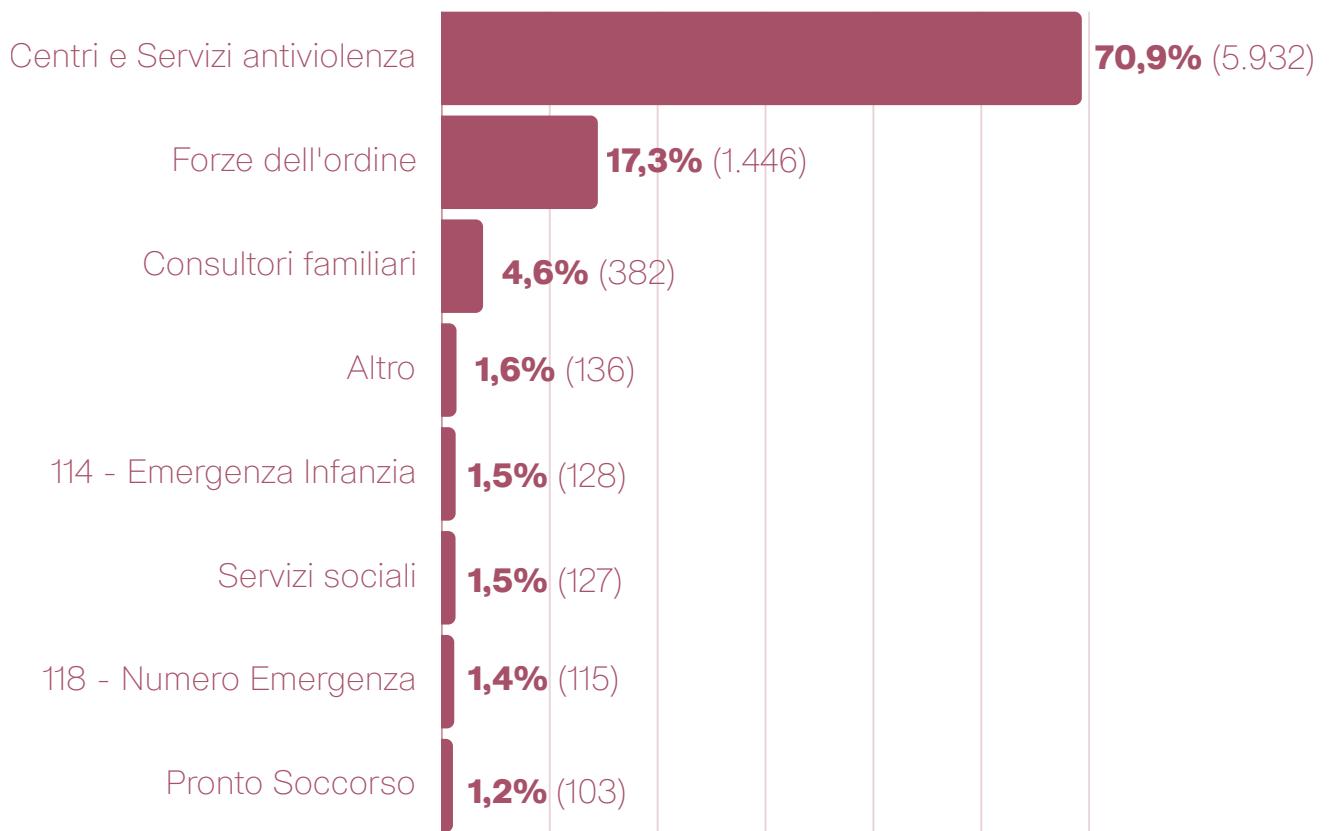
Fonte: Database 1522

# 13. Invii alla **Rete** **antiviolenza**

### 13. Invii alla **Rete antiviolenza**

Il 1522 rappresenta un punto di raccordo a livello nazionale e territoriale, **facilitando il collegamento tra le vittime e i servizi di protezione più vicini**. Nei casi in cui a chiamare è la **vittima**, la maggioranza dei contatti ha come esito l'invio verso **Centri** e **Servizi antiviolenza, Forze dell'Ordine e Consultori familiari**. A fronte di 9.325 contatti provenienti da "vittime", sono 8.369 gli invii alla rete effettuati dalle operatrici del Servizio 1522.

Si noti che per una **stessa vittima** possono essere fatti **invii a più di un soggetto**; ad esempio, nel corso della medesima chiamata/chat, in base alle sue specifiche esigenze, una vittima può essere indirizzata sia verso uno (o più) Centri antiviolenza del suo territorio sia verso le Forze dell'Ordine o i Servizi socio-sanitari.



Fonte: Database 1522

# 14. Organizzazione del gruppo di lavoro



## 14. Organizzazione del gruppo di lavoro



Il gruppo di lavoro è composto da **personale femminile**, così come previsto dalla **normativa nazionale** e dalla **Convenzione di Istanbul**, selezionato e formato sulla base degli standard richiesti per lo svolgimento del Servizio. Il gruppo di lavoro ha adeguata competenza a garantire **l'elevata professionalità** e qualità del servizio, con professionalità individuate nei campi della **psicologia, sociologia, diritto, diritti umani, comunicazione interculturale, pari opportunità, statistica**.



Servizi di  
**monitoraggio,  
reporting,  
elaborazioni  
statistiche**



# Servizi di **monitoraggio, reporting, elaborazioni statistiche**



Le attività di monitoraggio, reporting ed elaborazione statistica hanno come obiettivo quello di **raccogliere, elaborare e rendere fruibili dati** ed elementi di analisi utili a:

- **comprendere le caratteristiche** e le evoluzioni dei fenomeni della **violenza di genere e stalking**;
- restituire una fotografia il più possibile dettagliata del **funzionamento del Servizio 1522**;
- approfondire lo **stato della rete di servizi territoriali** a supporto delle vittime e/o dei testimoni della violenza di genere e stalking;
- restituire, nel rispetto della normativa vigente in materia di raccolta e trattamento dati, **un quadro dell'utenza del servizio** di pubblica utilità 1522.

Trimestralmente viene prodotta una relazione sulle attività svolte e vengono fornite a **ISTAT** le estrazioni per l'elaborazione del quadro informativo trimestrale sui dati dei contatti al 1522. Report specifici sono elaborati su richiesta del Dipartimento per le Pari Opportunità.

Tutte le attività di monitoraggio e di reporting si basano su una **lettura intersezionale** e orientata al genere della violenza e dello stalking, nonché sulla contestualizzazione dei **fenomeni trattati come problematiche sociali e non individuali**.

Servizi di **gestione**  
e implementazione  
dell'**infrastruttura**  
**tecnologica** e dei  
**canali informativi**  
a supporto del  
numero di pubblica  
utilità 1522

Servizi di **gestione** e implementazione della **infrastruttura tecnologica** e dei **canali informativi** a supporto del numero di pubblica utilità 1522



## 1. Gestione e implementazione della **infrastruttura tecnologica**

L'infrastruttura tecnologica utilizzata prevede l'utilizzo di **strumentazione ad alta affidabilità per l'hosting** delle applicazioni al fine di garantire un **servizio H24-7/7**.

Le postazioni del personale addetto al Servizio di pronta assistenza sono dislocate in un apposito locale situato **presso la sede del Centro Veneto Progetti Donna ODV** di **Padova**.

Il gestionale per la predisposizione e la gestione delle Schede di contatto, denominato **Codice Donna** è basato su **suiteCRM**, un prodotto di CRM completamente Open Source.

## 2. Gestione e implementazione dei canali di comunicazione

Al Servizio 1522 afferiscono i seguenti canali di comunicazione:

- sito web **[www.1522.eu](http://www.1522.eu)**, da cui è possibile accedere alla Chat;
- **APP 1522 - Chat**, da cui è possibile accedere alla Chat, presente sugli **store Apple e Google Play**;
- **Canali social** (Facebook, Instagram, X).

### 3. Gestione ed aggiornamento della **Mappatura** 1522 fornita dal DPO

La Mappatura è lo strumento principale ad uso delle operatrici in relazione all'offerta di risposte concrete alle richieste di contatto rivolte al 1522. La Mappatura dei Centri antiviolenza e delle Case Rifugio è **costantemente aggiornata** sulla base degli input forniti dalle/dai Referenti regionali e dal Dipartimento per le Pari Opportunità.

Nel sito [www.1522.eu](http://www.1522.eu) è pubblicato, per motivi di riservatezza e sicurezza per quanto riguarda le case rifugio, **l'elenco aggiornato dei soli Centri antiviolenza**.



Servizi di  
**comunicazione,  
promozione,  
informazione,  
ristrutturazione e  
ottimizzazione** del  
sito web “1522”

# Servizi di **comunicazione, promozione, informazione, ristrutturazione e ottimizzazione** del sito web “1522”

---



Il Servizio 1522 prevede **attività di comunicazione** e **informazione** con l'obiettivo di agevolare la corretta diffusione di informazioni, report, dati, nonché di permettere un'azione di sensibilizzazione ed informazione ad ampio raggio della collettività sul numero nazionale di pubblica utilità 1522. Per ciascun trimestre di attività, viene predisposto un **Calendario editoriale**, comprensivo anche dei canali social, seguendo le linee guida indicate dal Piano di comunicazione concordato con il Dipartimento per le Pari Opportunità.



